



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Míñope Flores, Zaida Jannet del Pilar (ORCID: 0000-0001-5497-5565)

ASESORA:

Dra. Saldaña Millán, Jackeline Margot (ORCID: 0000-0001-5787-572X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

*A **IBANA**, mi gran motivación,
gracias hijita por acompañarme cada
larga noche de estudio para concluir
con éxito mi proyecto de tesis.*

*A mi **Padre MANOLO (+)**, por su
protección y bendiciones.*

*A mi **madre ROSA**, por cada uno de sus
consejos, el amor y apoyo incondicional.
Sin tu ayuda nada hubiera sido posible.*

La autora

Agradecimiento

*A **DIOS**, por sus bendiciones, por haberme permitido cumplir con uno más de mis anhelos.*

*A mi madre **ROSA** y hermanos: **Mary**, **Juanco** y **Héctor** por su apoyo incondicional.*

*A mi asesora **Jackeline Saldaña**, por su orientación en el desarrollo de la investigación.*

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1.TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	14
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	15
3.3.POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	16
3.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	16
3.5.PROCEDIMIENTOS.....	18
3.6.MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	19
3.7.ASPECTOS ÉTICOS.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	37
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.....	37
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....	38
Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.....	42
Confiabilidad de los instrumentos.....	46
Base de datos - Prueba Piloto.....	46
Anexo 4: Matriz de consistencia.....	48
Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación.....	49
Anexo 6: Declaratoria de originalidad del autor.....	50
Anexo 7: Declaratoria de autenticidad del asesor	51
Anexo 8: Reporte turnitin.....	52
Anexo 9: Acta de sustentación de la tesis	53
Anexo 10: Autorización de publicación en repositorio institucional	54

Índice de Tablas

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento.....	17
Tabla 2: Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	18
Tabla 3: Correlación entre Uso de TIC y Gestión Administrativa.....	20
Tabla 4: Correlación entre Uso de TIC's y la Calidad de Servicio.....	21
Tabla 5: Correlación entre Uso de TIC's y el Nivel Organizacional.....	22

Resumen

La investigación denominada “Uso de las TIC’s para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo”, tuvo como objetivo general determinar la existencia de una relación entre el uso de las TIC’s y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

En ese sentido, se revisó diferentes planteamientos teóricos, para ello se usó una metodología cuantitativa, el tipo de investigación fue básica, diseño descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Se utilizaron para la recopilación de información, los instrumentos de encuestas online en escala de Likert a través de Google Form los mismos que fueron sometidos a análisis de confiabilidad y validez.

Se aplicó el estadístico de Pearson para determinar la correlación, de los cuales se puede indicar que existe una correlación positiva moderada entre el uso de las TIC’s y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, teniendo como resultado $r=0,572$ y un nivel de significancia 0,00

Se concluye realizando algunas recomendaciones con la finalidad de que la gestión administrativa de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, mejore significativamente.

Palabras clave: TIC’s, gestión administrativa, Gerencia

Abstract

The investigation called “Use of ICTs for administrative management in the Management of Citizen Security and Inspection, Chiclayo Municipality” had the general objective of determining the existence of relationship between the use of ICTs and administrative management in the Citizen Security and Inspection Department of the Chiclayo Provincial Municipality.

In this sense, different theoretical approaches were reviewed, for which a quantitative methodology was used, the type of research was basic, descriptive, correlational, non-experimental and cross-sectional design. For the collection of information, the online survey instruments on the Likert scale through Google Form were used, which were subjected to reliability and validity analyzes.

Pearson’s statistic was applied to determine the correlation, from which it can be indicated that there is a moderate positive correlation between the use of ICTs and administrative management in the Citizen Security and Inspection Management, resulting in $r = 0.572$ and a significance level 0.00.

It concludes by making some recommendations so that the administrative management of the Citizen Security and Inspection Management of the Chiclayo Provincial Municipality improves significantly.

Keywords: ICTs, administrative management, Management

I. INTRODUCCIÓN

El origen de las TIC's dio inicio en los años 60's y están consideradas herramientas indispensables que brindan grandes oportunidades a la sociedad, tanto a la población como a las diferentes entidades públicas o privadas para aumentar la efectividad y eficacia en la gestión administrativa. Su uso no solo mejora la gestión pública, sino que promueve una mejor comunicación entre los ciudadanos y las organizaciones, quienes deben de impulsar el gobierno electrónico (Arroyo, 2017).

A nivel mundial, tenemos que en América Latina según estudios realizados, indican que anteriormente no hacían uso correcto de éstas herramientas a pesar de contar con PC's en sus instituciones, su buen uso muchas veces dependen del plan estratégico de las organizaciones, así como la predisposición de las personas que son parte fundamental para el cambio y rendimiento organizacional (Quiroga, Torrent, & Murcia, 2017). Es por ello que las entidades públicas buscan tener estrecha relación con los ciudadanos, hecho que se ve reflejado gracias al uso intensivo de las TIC's y los mecanismos de un buen gobierno (CLAD, 2016). Sin embargo, no todas las instituciones desean usar estas herramientas con el mismo nivel de incorporación, lo cual es un obstáculo para sus metas. Uno de los principales problemas está en que los gobiernos realizan denodados esfuerzos para poder implementar soluciones tecnológicas, sin embargo, se ven reducidos por la falta de presupuesto y éstos se han visto rezagados (Rodríguez, Vera, Marko, Alderete, & Anabella, 2015). En sintonía con lo anterior, la llave para que las entidades sean más competentes y puedan realizar sus actividades en el menor tiempo posible, es la incorporación de las TIC's (CNN, 2015). Debemos asumir con mucha responsabilidad el tema de la incorporación de las herramientas tecnológicas al Gobierno electrónico, ya que éstos cambios se están dando con la finalidad de mejorar la actividad gubernamental y las relaciones entre las instituciones y sus administrados (Gonzáles, Carvajal, & Gonzáles, 2020), es por ello que su adopción en el medio, permite el acceso para romper las brechas digitales que aún no cumple con el dinamismo de adaptación. (Hernández, 2017).

Nuestro país, muestra un bajo desempeño que se ve reflejado con la insatisfacción de la ciudadanía, es por ello que todos buscamos un Estado moderno el cual esté orientado a nosotros como ciudadanos y para ello necesitamos un estado eficiente, que no genere discriminaciones, que sea abierto, básicamente en donde debamos interactuar con él, donde podamos tener información de un Estado transparente. La Política de Modernización de Gestión Pública, busca que los funcionarios públicos conozcan las necesidades de la población a fin de que impacten de manera positiva y haya un resultado con mucha satisfacción para la ciudadanía en general. Esta política, tiene como base cinco pilares centrales y tres ejes transversales. Uno de ellos es el denominado Gobierno electrónico, que tiene por finalidad usar de manera eficiente las TIC's para que se brinde un mejor servicio a los administrados, de igual forma mejorar la gestión administrativa (PNMGP, 2019).

En cuanto a la problemática de la institución, se tiene que los administrativos y funcionarios, aún no son tan conscientes del impacto de las TIC's ya que éstas contribuyen a cambios en la gestión administrativa y permiten que haya una eficiente comunicación, favorece la transparencia y por ende menos corrupción, de igual forma coadyuva a la reducción de tiempos y costos en lo que respecta a trámites, asimismo mejora en la interoperabilidad de las entidades. Sin duda no es fácil realizar cambios en las entidades con arraigo de prácticas rutinarias, burócratas, resistentes al cambio, contrarias a los principios de la gestión pública, sin embargo, busca mejorar la gestión administrativa a través de la utilización de las TIC's, además de convertirse en valiosa herramienta accesible para futuras investigaciones para la gestión pública.

El **Problema General** es ¿Existe una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo?, en cuanto a la **justificación teórica**, ésta se realiza con la finalidad de aportar conocimiento existente sobre el uso de las TIC's a fin de que se pueda mejorar la gestión administrativa y por ende brindar un eficiente servicio al ciudadano. La **justificación práctica**, permitirá conocer que beneficios se tiene al usar las TIC's y con ello tomar decisiones, las cuales permitan aprovechar la capacidad del personal y que éste se refleje en la calidad de servicio

brindado al administrado, asimismo se debe tener en cuenta sus competencias y funciones, aplicando principios de eficiencia, eficacia y probidad. Si bien es cierto, la gerencia tiene implementado algunos sistemas informáticos, sin embargo éstos no permiten reducir tiempos y costos en los procedimientos administrativos que realizan, es por ello que ante ésta situación el personal administrativo debe de utilizar la intranet como parte de los procesos, ya que ésta permite compartir data y por lo tanto la transferencia de información sería de mejor calidad, por otro lado la comuna también se ahorraría de usar material de oficina, los procesos internos de respuestas a documentos u opiniones sobre los expedientes administrativos y por ende las respuestas a los administrados se darían a conocer en tiempo real. Las Sub Gerencias de la policía municipal y sanidad, no cuentan con sistemas informáticos y la de Fiscalización necesita la implementación de otros sistemas y/ mejorar el actual, ya que los ciudadanos muchas veces desconocen de los estados de su documentación presentada. En cuanto a la **justificación metodológica**, permitirá desarrollar una herramienta que apoye la gestión administrativa, de esa forma se podrá mejorar al momento de tomar decisiones a fin de dar cumplimiento a los objetivos de la institución. En ese sentido, el trabajo está orientado a cambiar el paradigma de la gestión administrativa utilizando herramientas tecnológicas que facilitarán al momento de la toma de decisiones en la Gerencia y por ende en la comuna chiclayana. La investigación tiene como **Objetivo general**: Determinar la existencia de una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo. Los **objetivos específicos**: Determinar si el uso de las TIC's se relaciona con la calidad de servicios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo, Determinar si el uso de las TIC's se relaciona con el nivel organizacional de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo. **Hipótesis**: H0: No existe relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo. Hi: Si existe relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Como consecuencia del tema de investigación se mostrarán algunos trabajos previos de autores tanto internacional, nacional como local, que tienen relación con el estudio.

En el ámbito **internacional**, encontramos a **Rivas (2019)**, que en su tesis señala que las TIC's son herramientas positivas que han contribuido en la administración de justicia, pues éstas permiten que los procesos se realicen de manera transparente y que asimismo los servidores judiciales están asumiendo un desempeño eficiente ya que existen herramientas para evaluar su productividad. Concluye indicando que la gestión de la TIC's en los gobiernos electrónicos y de justicia electrónica no depende solo del área informática, ni mucho menos del equipamiento, sino que depende de la buena voluntad para establecer la interconexión e interoperabilidad entre los sistemas del sector de justicia. En ésta tesis el investigador desea demostrar cuán importante es el uso de las TIC's en la gestión administrativa judicial.

En el caso de **Baquero (2018)** su investigación se profundiza en realizar un diagnóstico sobre el uso de las TIC's a fin de brindar mejor soporte a la gestión de las empresas y a través de la implementación tecnológica ayuden a mejorar sus actividades y por ende a su entorno. La implementación de estas herramientas tecnológicas tiene que ir de la mano de una planeación estratégica para que se pueda aprovechar los recursos existentes, así como las oportunidades.

Citamos a **Morillo (2018)**, que en su tesis busca plantear la automatización de la gestión administrativa de uno de los Departamentos de la Universidad en estudio. En dicha investigación, se utiliza la metodología cuantitativa con una muestra de 24 profesionales entre docentes y personal administrativo, para lo cual aplica el cuestionario bajo la escala tipo Likert. Se tomó en cuenta ésta tesis, ya que la investigadora busca automatizar los procedimientos administrativos a través de estas herramientas que faciliten los procesos en la toma de decisiones, por lo tanto nuestra investigación se asemeja a la suya.

Por otro lado, tenemos que **Soto (2017)** tuvo como objetivo de estudio optimizar los procedimientos administrativos para acceder al derecho a la información pública. El autor sostiene que el uso de las TIC's contribuye a que los servicios que se brinda a la ciudadanía sean buenos y por ende se logre mayor transparencia en la gestión administrativa. Finalmente, concluye resaltando que haciendo uso de éstas herramientas existirán cambios radicales en la gestión administrativa, además de transparencia en la información que se otorgue a los ciudadanos (Soto, 2017).

También podemos tener en cuenta el artículo de **Mendoza-Briones (2017)** en el cual da a conocer la importancia de la gestión administrativa, empleó el método de tipo exploratoria y cuantitativa, cuya muestra tomada a 96 colaboradores el cual estuvo conformado por empresarios así como de trabajadores, demostraron que la gestión administrativa es importante para innovar las medianas empresas, por lo cual llega a la conclusión de que existe una incidencia positiva en cuanto a la innovación de éstas organizaciones.

Con el estudio de **Saavedra (2016)** en su artículo *“Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial”* hace entrever que las TIC con su aparición han generado cambios en la sociedad y que además se ha convertido como objetivo de la acción humana. El autor concluye puntualizando que las TIC son pieza fundamental en nuestra sociedad y por ende en las organizaciones, ya que su aplicación brinda la posibilidad de que sean más competentes en el mercado exigente de este siglo.

Otro caso tenemos que **Qureshi & Abro (2016)** en su investigación hace hincapié que las TIC's comenzaron a utilizarse en países en desarrollo ya que desempeñan un papel importante para mejorar los asuntos administrativos. Los resultados del estudio realizado que se obtuvieron del personal administrativo, demostraron que las TIC's no se encontraron muy efectivas como se creía y que esto se debía a la falta de recursos tecnológicos.

Oliveros (2017), señala que las TIC's favorecen a los requerimientos de las empresas, a mejorar la competitividad, a su vez a reducir costos. En el caso de las

empresas hoteleras, las TIC permiten interactuar con sus clientes y de esa manera ofrecer mejor servicio y por consiguiente la satisfacción del cliente.

García & Gutierrez (2015), presentó una metodología para tener un control de la situación de las TIC's en la organizaciones que fiscaliza la Contraloría General de Antioquía, con el fin de que se pueda fortalecer las auditorías y a su vez logren controlar mejor los recursos del Estado.

A **nivel nacional**, tenemos a los autores **Aguilar, Boggiano & Coello (2019)**, que tuvieron como objetivo central en su investigación el analizar de qué manera se mejora la información y gestión del PCT en la SUNAT utilizando las TIC, el cual brinde excelente servicio a los ciudadanos que contribuyen. Concluyen destacando que a través de las TIC's se permitirá mejorar el acceso para obtener información en la gestión administrativa de la entidad, asimismo se reducirá tiempos y costos, lo que quiere decir que la calidad de servicio será favorable para el contribuyente (Aguilar, Boggiano, & Coello, 2019). El trabajo tiene relación con nuestro objetivo ya que busca identificar de que manera mejorar sus procesos utilizando las TIC's, puestos que éstas mejoras aumentarán la satisfacción del contribuyente.

Citamos a **Ticona (2019)**, que desarrolla un trabajo de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo transaccional además de utilizar el método deductivo, busca estudiar la relación de las TIC's y el desempeño de los administrativos de las Universidades Nacionales de la región Puno, para ello se tuvo que hallar la muestra donde participaron 285 trabajadores de la parte administrativa y usó la correlación de Pearson(r). El autor concluye, que el uso de las TIC's, con el desempeño del personal administrativo de las Universidades de la región Puno si están relacionadas, asimismo señala que la capacitación es primordial en los trabajadores ya que se busca eficiencia y productividad en las actividades (Ticona, 2019).

En el caso de **Cernández (2017)**, el objetivo fue analizar la relación que existía entre las variables TIC's y la administración pública, a fin de que la calidad del servicio administrativo a través de las TIC's sea mejor. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, tipo básica, por lo que se tomó como muestra a 60 trabajadores, también utilizó el método hipotético deductivo, además de ser descriptivo y

correlacional. Concluye sugiriendo que los funcionarios del Órgano de control fiscal sigan promoviendo la importancia de las tecnologías de información, a fin de que se cumpla con las metas de la institución. Señala también que se deben buscar acuerdos institucionales para compartir información. La autora considera importante la presente investigación y tiene relación debido a que el investigador busca fomentar la importancia de estas herramientas, señalando además que la integración entre entidades del estado trae consigo transparencia, la cual minimiza la corrupción.

Por otro lado, tenemos a **Chacón & Guzmán (2017)**, que en su investigación destacan la importancia de la incorporación de las TIC's en la entidad de la RENIEC con el fin de cumplir con los objetivos planteados por la Entidad. Los autores concluyen señalando que mediante la incorporación de tecnologías conlleva un cambio en toda la organización y que por lo tanto las vuelve exitosas (Chacón & Guzmán, 2017). En el estudio realizado por parte de los autores, considero que tiene relación ya que busca rescatar la importancia del uso de las TIC's, de igual forma del cambio administrativo.

También tenemos a **Tolentino (2017)**, que en su tesis busca analizar la relación existente entre las TIC's y la gestión administrativa en la comuna. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, de tipo básica, su muestra estuvo compuesta por 105 trabajadores y usaron la técnica de la encuesta por la escala de Likert, empleando el cuestionario estructurado. El autor concluye recomendando lo siguiente: que el personal de la comuna tome conciencia del uso y aplicación de las TIC's a fin de lograr un mejor trabajo, el mismo que favorezca a las instituciones públicas (Tolentino, 2017).

Citamos a **Vera (2017)**, ya que destaca la importancia que tienen el uso de las TIC's no solo para procesar sino también para hacer la entrega oportuna y que éstos a su vez generen cambios en la gestión administrativa. De la misma manera resalta que al usar las TIC's permiten diagnosticar la realidad que se vive en el distrito de Villa El Salvador, por otra parte analizar de que manera se puede contribuir a la problemática de la ciudad (Vera, 2017).

En **el ámbito local**, citamos a **Surita (2019)** que tiene como objetivo general evaluar los instrumentos de gestión en equipamiento, tecnología y comunicación que disponen las municipalidades de la Provincia de Chiclayo para el ejercicio de sus funciones administrativas, su diseño es no experimental, transaccional – descriptiva, método cuantitativo. Surita, recomendó que el estado tenga que complementar los sistemas informáticos con capacitación y a la vez estímulos al personal funcionario con la finalidad de involucrarlos en la gestión.

Por su parte **Limo (2019)**, en su tesis plantea la manera de implementar el procedimiento administrativo electrónico con la ayuda de las TIC's en las municipalidades, de manera específica en la comuna Chiclayana. El autor, busca cambiar el método administrativo tradicional y en su lugar hacer uso de las TIC's, concluye indicando que con la finalidad de mejorar el servicio administrativo, las municipalidades deben contar con sistemas informáticos a fin de mejorar la relación entre la comuna y los administrados ya que existiría transparencia en la gestión (Limo, 2019).

Santisteban (2019), tuvo como objetivo describir el nivel de eficiencia entre las Oficinas Descentralizadas de Procesos Electorales y el uso de las TIC's para el proceso de capacitación del personal. Su trabajo fue elaborado con la finalidad de identificar dificultades en los procesos de capacitación al personal encargado de los procesos electorales. Santisteban concluye recomendando que deberían planificar mejor sus capacitaciones, a fin de que la gestión sea más eficiente.

En la investigación realizada por **Chayan (2018)**, se llevó a cabo el análisis y discusión de resultados en donde se realizó una comparación de los procesos de incidencias y de cambios; así como la duración por el servicio prestado en las áreas u oficinas administrativas de la municipalidad lambayecana, se realizó la configuración de la herramienta iTOP para su implementación de los procesos de incidencias y de cambios. Finalmente, Chayan concluye indicando que con la implementación del modelo se lograba reducir el tiempo de atención de incidencias y además se podía llevar un mejor control de los cambios realizados, asimismo señaló que se debería de seguir avanzando con la implementación de otros procesos de ITIL, para la gestión de las TIC's en la comuna lambayecana.

Por su parte **Oblitas (2018)**, en su tesis pretende realizar la implementación de un modelo piloto con la finalidad de gestionar una mesa de ayuda para los servicios de tecnología de información de acuerdo al marco referencial ITIL 2011 para la división de Tecnologías de Información del Hospital Regional de Lambayeque, con el fin de poder garantizar el cumplimiento de los servicios brindados en el área informática. Asimismo, se deberá implementar un servicio de mesa de ayuda para el usuario y los servicios de TIC's centralizado, el cual pueda canalizar de manera formal y efectiva todos los problemas, solicitudes o cambios y configuraciones necesarias con respecto a las TIC que brindan soporte a los procesos administrativos de las diferentes áreas usuarias del hospital, la metodología a diseñar debe permitir servir como guía.

Por su parte **López & Ydrogo (2018)** en la tesis realizada de tipo cuantitativa, la muestra fue de tipo censal y se encuestó a ciento veinte docentes enfermeros, teniendo como resultado que el 58% por ciento de la población no hace el uso correcto de las TICs y el 42% si utiliza de manera adecuada. Los autores concluyen que los enfermeros no están haciendo un uso adecuado de las herramientas tecnológicas, pues hace falta sensibilización para que puedan poner en práctica adecuadamente.

En la investigación tenemos las siguientes teorías relacionadas:

Para el **uso de las TIC's**, empezaremos señalando que en la gestión pública se ha considerado como un medio importante para mejorar la productividad e incluso los servicios que se brindan son de mejor calidad (Gil-García & Catarrivas, 2016). El uso de las TIC's, se han convertido en un aliado en la implementación del **gobierno electrónico**, su fin es brindar servicios computarizados a los ciudadanos, con la finalidad de que la gestión administrativa sea transparente en el sector público (CLAD, 2007). Asimismo, permitirá mejor coordinación con la administración pública ya que es importante para apoyar las funciones y procedimientos administrativos y de este modo cumplir con las metas de gestión (PNMGP, 2019). Por otra parte, INEI en su Plan Estratégico, señala que el Gobierno Electrónico promueve el uso de las TIC's en la gestión administrativa, a través de desarrollo de programas con el propósito de que la prestación de servicios mediante

herramientas con valor tecnológico y análisis del desempeño, sean de mejor calidad (PEGE, 2017-2019).

Las **TIC's**, están definidas como el conjunto de recursos tecnológicos idóneos que facilitan una comunicación e interacción entre administrados y Estado (Duarte, 2017) Otra definición tenemos que las TIC's son herramientas que producen cambios radicales en las entidades públicas y privadas, en su mayoría escapan a la formación de reformadores que están gestionando proyectos de informatización pública. Mario Weissbluth (citado por Naser & Hofmann, 2016). Asimismo las TIC son capaces de proporcionar sistemas de control y de planificación más integral (Galo E. Cano-Pita, 2018, p. 503).

El uso de las TIC's tuvo dos dimensiones: Software y Hardware. En este caso, Valentín (2019) define al **software** como el herramienta esencial del equipo informático el cual está conformado por los programas o sistemas, es decir es la parte que no se puede tocar pero que permite el correcto funcionamiento del equipo (Valentín, 2019). Los software, se clasifican según su protección en: software libre, software propietario y software freeware. El software, implica conocimiento y uso de la variedad de aplicaciones tecnológicas que utilicen las instituciones para las labores administrativas con la finalidad de hacer una gestión eficiente. Sus **indicadores** de ésta variable son: **(a) Toma de decisiones**, es el proceso de selección que los gerentes tienen que realizar de manera racional el curso de acción más óptimo a través de alternativas, es decir tienen que tomar decisiones de acuerdo con todo lo que aprenden de una situación (Múñch, 2017). **(b) Capacidad de respuesta**, está definido como predisposición de poder orientar a los usuarios y brindarles servicio de inmediato. Enrique(citado por Carbajal, 2017). Lisa, la define: Es directamente proporcional al manejo del tiempo, que es el mayor recurso cuando se trata de optimizar la productividad (Lisa, 2016). También definiremos: **Tiempo**: Es el período que le toma al administrado para obtener el resultado de un bien o servicio provisto por la entidad, asimismo la cantidad de veces que tuvo que ir a la entidad, además considera el cumplimiento de plazos establecidos (SGP, 2019). **(c) Capacitación al personal administrativo**, cada día se ha vuelto más importante en las entidades ya que ayuda al mejoramiento en la organización. Es un proceso a corto plazo por medio del cual se adquieren conocimientos,

habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Con la capacitación se puede transmitir conocimientos relacionados al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, así como de desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato, 2017).

En cuanto a la dimensión 2: **Hardware**, es el conjunto de componentes físicos y tangibles que forman parte del equipo informático. Se clasifican en hardware básico y complementario”(Valentín, 2019, p. 16). Entre sus indicadores tenemos: **(a) Reducción de costos**, la virtualización permite reducir el número de PC's e impresoras y a su vez éstos reducen los costos de inversión en los equipos, así como el mantenimiento y el consumo energético, de igual forma se ahorraría en papel y tóner, el cual generaría un ahorro bastante considerable, **(b) Previene la pérdida o deterioro de la información**, es muy importante crear copias de seguridad de la información ante cualquier eventualidad, para ello se debe contar con los adecuados herramientas de seguridad ante posibles amenazas.

Con respecto a la variable **Gestión Administrativa**, tiene carácter sistémico ya que es portadora de acciones que permiten el logro de los objetivos y de esa manera poder cumplir con las funciones del proceso administrativo. (Mendoza-Briones, 2017). Entre las dimensiones de la gestión administrativa tenemos: **Dimensión 1: Calidad de servicio**, es el grado de medición de bienes y servicios brindados que los administrados esperan obtener del Estado, para ello se deben organizar de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos” (SGP, 2019). Sus indicadores, **(a) Calidad de servicio al administrado**, están conformados por atributos que brindan valor a una institución. Es el nivel de satisfacción de los administrados o usuarios, es la manera más válida, fiable y efectiva para medirla. En la Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto, está considerado como uno de los principios y sostiene que supone promover una cultura que cambie e impulse la mejora permanente y la calidad de los servicios públicos, asimismo busca satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía aplicando los principales principios en el uso de los recursos públicos (Arroyo, 2017). **(b) Adecuado manejo de información**, se debe evitar la ambigüedad, duplicidad y superposición de funciones entre entidades de gobierno, para ello se debe descentralizar para poder delimitar y respetar las competencias

de cada nivel (PNMGP, 2019). Para que exista un adecuado manejo de información debe existir la **confianza**: Es la legitimidad que la entidad genera en los ciudadanos. Este puede verse afectado en caso suceda algún incidente sin justificación alguna o que altere la respuesta del servicio solicitado (SGP, 2019) **(c) Atención profesional**: referido a las acciones del servidor y su actitud al administrado a través de los diferentes medios de atención y entrega con los que tiene la entidad pública. Comprende el profesionalismo, empatía, igualdad de trato al prestar el servicio, otros (SGP, 2019).

Dimensión 2: Nivel Organizacional. Toda organización tiene cuatro pilares importantes como son: planeación, organización, control y dirección.

Indicadores: **(a) la planificación**, “es la clave que permite identificar las prioridades y asignación de recursos con altas exigencias por avanzar a una gestión que tenga compromiso con los resultados” Armijo (citado por Pando, 2016, p. 108). Por otro lado, tenemos que la planeación consiste en fijar el curso de acción, para ello debe establecerse principios con la finalidad de orientar la forma que habrá de coordinarse y realizarse (Múnc, 2017). La primera acción a cargo de la gestión administrativa es la planificación, ya que deben establecer los objetivos de la institución, teniendo en cuenta la realidad de la misma. En cuanto al indicador **(b) organización**, implica el diseño de la estructura de la organización más adecuada para realizar los planes. Esta función analiza las actividades a realizar, quien las desempeñará y señala claramente los puestos y jerarquías dentro de la organización. Ninguna entidad, podrá llegar a sus objetivos si los recursos no son adecuadamente manejados aceptablemente con base en una organización eficiente (Múnc, 2017). La organización es el otro indicador que logrará que haya unión entre los trabajadores de la comuna, ya que con ello se permite un clima laboral armonioso. Para el indicador **(c) dirección**, está compuesta de motivación, liderazgo, canales de comunicación y negociación. Los administradores tienen que dirigir y coordinar eficazmente a los colaboradores, ya que de otra forma cada quien trabajaría por su cuenta y eso conllevaría al fracaso de la institución (Múnc, 2017). Con la dirección, se busca que los colaboradores contribuyan con el logro de los objetivos institucionales, pero para ello se debe de incentivarlos, motivarlos y/o capacitarlos para que adquieran el compromiso de trabajar con eficiencia y eficacia.

Para el indicador **(d) control**, consiste en dar seguimiento a los planes del proceso administrativo, con la finalidad de asegurar que se dé cumplimiento las actividades planificadas. Cuando las fallas de los procesos no son detectadas, los procesos subsecuentes se ven afectados (Múñch, 2017). En la gerencia, a través del control se podrá evaluar el desempeño de cada uno de los trabajadores, con la finalidad de fortalecer la gestión administrativa y operativa, este proceso es fundamental ya que permite que el trabajo lo realicen personas probas, además de competentes.

III. METODOLOGÍA

Esta investigación es de **enfoque cuantitativo** ya que “utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer normas de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 4).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Básica (CONCYTEC 2018), ya que se buscó ampliar el conocimiento de las TIC's con la finalidad de mejorar la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la comuna Chiclayana.

Diseño de investigación:

Investigación Descriptiva, de acuerdo a Hernández, et. al (2014) es descriptivo ya que se usan para medir las variables de una población (Vara, 2012). Asimismo, es **correlacional**, ya que tiene como fin determinar la relación que existe entre las variables uso de las TIC's y la gestión administrativa, **no experimental**, ya que no se manipuló ninguna variable y **transversal**, cuando se recolectan datos en un solo momento correlacional, es decir se quiere recoger información que tenga relación con el objeto de nuestro estudio.

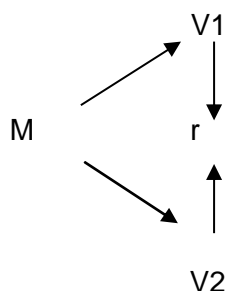
El diseño se representa de la siguiente manera:

M : muestra

V1: Uso de las TIC's

V2: Gestión administrativa

r : relación entre las variables



3.2. Variables y operacionalización

Tenemos dos variables de estudio: Uso de las TIC's y la gestión administrativa

Variable independiente: Uso de las TIC's

Definición conceptual:

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico CLAD (2007), señala que son instrumentos que sirven para tener una adecuada relación entre ciudadanía y la administración pública, a partir de principios de legalidad, transparencia, igualdad y responsabilidad (CLAD, 2007).

Definición operacional:

Es la opinión que tuvo el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respuestas que fueron usadas para poder medir la variable, se descompone en dos (02) dimensiones: (a) Software y (b) Hardware y éstas a su vez en indicadores cada una. Todo ello se midió con cuestionarios de preguntas, el cual se incluye en los anexos.

Indicadores:

Los indicadores de la dimensión (a) Software son: Toma de decisiones, capacidad de respuesta, capacitación al personal administrativo y para la dimensión (b) Hardware, tenemos: Reducción de costos y recursos tecnológicos.

Escala de medición: Se utilizará la escala ordinal.

Variable dependiente: Gestión administrativa

Definición conceptual:

Hurtado (2008) afirma: "Es un proceso que consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, el cual permite determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos" (Hurtado, 2008).

Definición operacional:

Es la opinión que tuvo el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respuestas que fueron usadas para poder medir la variable, se descompone en dos (02) dimensiones: (a) Calidad de servicio y (b) Nivel Organizacional, éstas a su vez en indicadores. Todo ello se midió con cuestionarios de preguntas, el cual se incluye en los anexos.

Indicadores:

Los indicadores de la dimensión (a) calidad de servicio son: Calidad de servicio al administrado, adecuado manejo de información y atención profesional y para la dimensión (b) nivel organizacional tenemos los indicadores: Planificación, Organización, Dirección y control.

Escala de medición: Se utilizará la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo**Población**

La población estuvo constituida por el personal administrativo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo que cuenta con quince (15) trabajadores nombrados, veinte (20) personal CAS y cuatro (04) funcionarios de confianza.

Muestreo:

Para obtener la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico ya que se trabajó con todo el personal administrativo de la Gerencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recopilación de información de las áreas de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo se utilizaron los instrumentos de encuestas online a través de whatsapp, elaboradas en Google Form.

Técnica Encuesta Online, es un instrumento online de recolección de datos que fueron elaboradas a través de Google Form y enviados al Whatsapp, fue aplicado a todo el personal administrativo con la finalidad de conocer su apreciación sobre el uso de la TIC's y la gestión administrativa.

Instrumento Cuestionario, contiene un determinado número de interrogantes en la escala de Likert para que pueda responder el personal administrativo de la Gerencia en estudio.

Validez, en el proyecto de investigación los instrumentos que se utilizaron cumplieron con requisitos de validez y confiabilidad.

“Es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que se busca medir” (Hernández, et.al, 2014, p. 200).

La validez del instrumento estuvo dada a través del juicio de expertos en anexos.

Confiabilidad: “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, et.al, 2014).

Con la finalidad de evidenciar la relación de las variables, se realizó una prueba piloto a 13 trabajadores de la Municipalidad de Chiclayo y se aplicó la fiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach, puesto que fueron medidos en escala ordinal.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

TIPO DE INSTRUMENTO	ALFA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
Cuestionario Online	0.9226	13

Fuente: Prueba piloto

Interpretación

Este coeficiente nos indica que entre más cerca del 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso nos dio como resultado $\alpha = 0.9226$ entonces se puede determinar que el instrumento empleado a los 13 elementos que conforman el personal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, tiene un alto grado de confiabilidad. El cálculo se considera en anexos.

Tabla 2

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

VALORES	NIVEL
De -1.00 a 0.00 No es confiable	No es confiable
De 0.01 a 0.49 Baja confiabilidad	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75 Moderada confiabilidad	Moderada
De 0.76 a 0.89 Fuerte confiabilidad	confiabilidad
De 0.90 a 1.00 Alta confiabilidad	Fuerte confiabilidad
	Alta confiabilidad

3.5. Procedimientos

Se utilizó el cuestionario tipo Likert a través de Google Form, para las dos variables, en el caso de la variable independiente: El uso de las TIC's, se incluyó puntajes del 1 al 5, que son: Nunca (1) Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) Siempre (5). En el caso de la variable dependiente: Gestión Administrativa también se tomó en consideración los valores del 1 al 5: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5). El tiempo que se asignó para aplicar cada instrumento es de aproximadamente 7 minutos. "Conjunto de ítems que son presentados en forma de afirmaciones, para medir la reacción de los participantes, es decir, cada sujeto elegirá uno de los cinco puntos o categorías de escala" (Hernández, et.al, 2014, p. 238).

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la información de las dos variables se utilizó el instrumento de la encuesta online a través de Google Form, para lo cual se pidió los permisos correspondientes con el fin de recabar datos y concluir con el trabajo de investigación. Se utilizó el aplicativo informático Microsoft Excel y luego se aplicó de software SPSS.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación se realizó bajo diversos principios, además de cumplir con las disposiciones establecidas por la Universidad, se tuvo en cuenta el respeto a la autoría de la información bibliográfica.

“In any publishing, legal and ethical principles must be considered. The main areas of concern related, involved originality and ownership (copyright)” (Day, 1990, p. 152).

“En cualquier publicación, se deben considerar los principios legales y éticos. Las principales áreas de preocupaciones relacionadas, implican originalidad y propiedad(derechos de autor)” (Day, 1990, p. 152).

La ética profesional se basa en principios fundamentales como son:

Principio de beneficencia: Está ligado a la justicia y autonomía, por lo tanto se respetó a la persona y se trató con igual dignidad.

Principio de justicia: Los colaboradores fueron tratados con amabilidad pero sobre todo que se tuvo respeto la confiabilidad de la información brindada.

Principio de No maleficencia: Se veló por el cuidado y el uso adecuado de la información. Hipócrates afirmó: “El bien hay que hacerlo y el mal hay que evitarlo” .

Consentimiento informado: Se le dio a conocer el uso de la información que se obtuvo.

Confidencialidad: El uso que se dio a la información fue de uso exclusivo para el trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Se presentan los resultados de acuerdo a las variables de estudio: Uso de las TIC's y Gestión Administrativa, los mismos que se obtuvieron de la encuesta a un total de 39 personas de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.

Objetivo general: Determinar la existencia de una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 3

Correlación entre Uso de TIC's y Gestión Administrativa

		Uso de las TIC's	Gestión Administrativa
Uso de TIC	Correlación de Pearson	1	,572**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	,572**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En el resultado de la tabla 3, muestra que la correlación de Pearson entre las variables uso de las TIC's y la gestión administrativa es $r = 0.572$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia 0,00. Esto indica que si existe relación entre nuestras variables de estudio. Con esto se demuestra que a medida de que la variable uso de las TIC's aumenta, la variable gestión administrativa también lo hace. Situación que permite afirmar que el uso de las TIC's es importante para mejorar la gestión administrativa.

Objetivo Específico 1: Analizar si el uso de las TIC's influye en la calidad de servicios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 4

Correlación entre Uso de TIC's y la Calidad de Servicio

		Uso de las TIC's	Calidad de Servicio
Uso de las TIC's	Correlación de Pearson	1	,480**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	39	39
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,480**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En el resultado de la tabla 4, muestra que la correlación de Pearson entre las variables uso de las TIC's y la calidad de servicio es $r = 0.480$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia 0,02. Los resultados indican que si existe relación entre las variables de estudio, además se demuestra que a medida de que la variable uso de las TIC's aumenta, la variable calidad de servicio también lo hace. Situación que permite afirmar que el uso de las TIC's es importante para mejorar la calidad de servicio en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Objetivo Específico 2: Demostrar si el uso de las TIC's influye en el nivel organizacional de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.

Tabla 5

Correlación entre Uso de TIC's y el Nivel Organizacional

		Uso de las TIC's	Nivel organizacional
Uso de las TIC's	Correlación de Pearson	1	,518**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	39	39
Nivel organizacional	Correlación de Pearson	,518**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En el resultado de la tabla 5, muestra que la correlación de Pearson entre las variables uso de las TIC's y el nivel organizacional es $r = 0.518$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia 0,01. Los resultados indican que si existe relación entre las variables de estudio, además se demuestra que a medida de que la variable uso de las TIC's aumenta, la variable nivel organizacional también lo hace, con esto se puede afirmar que el uso de las TIC's es importante para mejorar el nivel organizacional en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación buscó demostrar que la gestión administrativa basada en el uso de las TIC's, mejora considerablemente la calidad de los servicios administrativos, así como el nivel organizacional de la entidad municipal. Para tal caso, se realizó un estudio en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en donde se dio inicio del estudio a través de encuestas on line tipo Likert (1 – 5) para ambas variables a través del Whatsapp, las mismas que fueron elaboradas en Google Form y validadas por jueces expertos. Cabe resaltar que la variable el uso de las TIC's comprende los siguientes indicadores: Software y Hardware, mientras que para la variable gestión administrativa: calidad de servicio y nivel organizacional.

De acuerdo con los estudios realizados, se ha llevado a cabo el análisis de las investigaciones los cuales han servido para desarrollar la discusión de resultados y según los hallazgos encontrados, la correlación del objetivo general tiene una relación positiva moderada y significativa entre las variables, por lo tanto aceptamos la hipótesis Hi que establece que existe una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa según los 39 trabajadores encuestados de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

El resultado de nuestra investigación concuerda con lo aplicado por Cernandez (2017), en el que buscó determinar la correlación entre las variables de estudio, donde existe una relación positiva y significativa entre las tecnologías de la información y la administración pública según la opinión de los trabajadores de la Contraloría General de la República, Lima 2017. El autor manifiesta que el Estado debería invertir más en lo que respecta a tecnologías, ya que permite la viabilidad y sostenibilidad económica de un país.

De igual forma, se concuerda con Vera (2017) que señala que el uso de las TIC's se relaciona con la atención al contribuyente de la Municipalidad de Villa El Salvador. El autor indica que el uso de las TIC's, no solamente sirve para procesar y entregar información adecuada y oportuna, sino también para mejorar la calidad de los servicios de la comuna, tal y como se desea en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, por ende de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Por su parte Tolentino (2017), también buscó determinar la relación entre las variables tecnologías de información y la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga, los resultados concluyeron que existe correlación positiva, sin embargo ésta fue débil ya que se obtuvo $r = 0.301^{**}$ y un nivel de significancia $p = 0.002$, también encontró correlaciones significativas y débiles entre las dimensiones instrumental $r = 0.302^{**}$, nivel de significancia $p = 0.001$ y la dimensión estratégica $r = 0.216^{**}$, nivel de significancia $p = 0.027$, por lo que el autor recomendó que el personal de dicha comuna tome conciencia del uso y aplicación de las TIC's a fin de que se logre un mejor trabajo en la Entidad Municipal.

En lo que respecta a la investigación de Ticona (2019), también podemos afirmar que guarda relación con la nuestra, ya que determinó la relación que existe entre el uso de las tecnologías de información y comunicación con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades de la región Puno, teniendo como resultados relación positiva alta con $r = 0.712$ afirmando que los recursos tecnológicos son importante para el cumplimiento de metas en la Institución. Por otro lado, existe relación positiva pero moderada entre la convivencia digital y la tecnología de desempeño de tareas, teniendo como resultado de éstas $r = 0.434$, por lo que el autor señala que aún el personal no se adapta del todo a la convivencia digital, por lo que genera un regular desempeño en las tareas del personal. En lo que respecta a la comunicación afectiva colaboración con eficacia y rendimiento futuro, si existe relación positiva alta $r = 0.768$ con un nivel de significancia 0.00 menor a 0.05.

Lo indicado por Saavedra (2016) adquiere relevancia al afirmar en su artículo "Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial" que ninguna empresa o institución funciona sin el uso de las TIC's, lo cual es casi imposible pensar en cambios organizacionales o innovaciones sin que se utilice estas herramientas tecnológicas, puesto que van de la mano con la administración. Manifiesta también, que entre los objetivos para que las empresas comiencen aplicar las TIC's como herramientas, son la automatización, ahorro de tiempo, veracidad, rapidez y confianza, ya que su aplicación es bastante importante.

Es importante considerar lo vertido por Rivas (2019), ya que señala que las TIC's son una herramienta fundamental para contribuir con la administración pública en este caso la de justicia, ya que ha permitido que los procesos judiciales esten siendo realizados de manera transparente puesto que

Partiendo con el objetivo específico 1, muestra que existe relación positiva entre las variables uso de las TIC's y la calidad de servicio según los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, investigación que se relaciona con el estudio realizado por Cernández (2017), que concuerda que las tecnologías de información influyen mucho en la calidad de servicio administrativo, de lo cual concluye que existe una relación positiva entre las TIC's y la calidad de servicio según los trabajadores de la Contraloría General de la República, 2017.

A nivel internacional, cobra vital importancia lo planteado por Soto (2017) que sostiene que el uso de las TIC's es fundamental para poder contribuir con la calidad de los servicios, por lo cual implica eliminar barreras de tiempo y espacio. asimismo señala que éstas herramientas otorgan eficiencia y eficacia en los servicios al ciudadano y que a medida que se logre el incremento del ejercicio del derecho de acceso a la información pública através de las TIC's se podrá afianzar la interacción entre ciudadano y la administración pública.

Con respecto al objetivo específico 2, muestra que existe relación entre el uso de las TIC's y el nivel organizacional de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, teniendo como resultado $r = 0.518$, lo que significa que existe una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia 0,01.

No se puede dejar de lado lo expuesto por Baquero (2018) ya que en su investigación fundamenta que las tecnologías de información y comunicación se encuentran inmersas en una organización y que su implementación va de la mano con la planeación estratégica. La autora concluye que la automatización de la empresa Addconsulta del Ecuador, permitirá mejorar la gestión de la información además de los procesos administrativos, siempre y cuando vaya de la mano de una planeación estratégica.

Es importante considerar lo señalado por Morillo (2018), autor que en su investigación busca la automatización de los procedimientos administrativos con la finalidad de que éstos se realicen con mayor rapidez, pero sobre todo con transparencia, lo cual implica datos confiables y seguros. De igual forma a través de estas herramientas se simplificarían los procesos y mejoraría la eficiencia en el uso del tiempo y productividad, así como al momento de tomar decisiones para que los procesos sean accesibles. Morillo, obtuvo resultados que expresaron la necesidad del desarrollo de un sistema de automatización de gestión administrativa para la Universidad de Carabobo, específicamente para el Departamento de Orientación, Facultad de Ciencias de la Educación.

En ese orden de ideas también podemos mencionar el artículo de Mendoza-Briones (2017) "Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Mant", que concuerda con nuestra investigación, ya que nos da a conocer la importancia de la gestión administrativa, en su caso la muestra fue de 96 personas que demostraron que hubo incidencia positiva en lo que refiere a innovación de las organizaciones.

Por su parte López & Ydrogo (2018) en su investigación manifiesta que los docentes de enfermería de la Región Lambayeque, no hacen un buen uso de las TIC's, ya que en su mayoría son personas de avanzada edad y con mayor tiempo de experiencia en educación superior y que asimismo no poseen grado de formación académica.

VI. CONCLUSIONES

1. El objetivo general de la investigación demuestra que el uso de las TIC's tiene relación significativa con la Gestión Administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; siendo el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.572, lo cual se interpreta que existe relación positiva entre las variables y se encuentra en el nivel de correlación moderada.
2. El objetivo específico 1 de la investigación, demuestra que el uso de las TIC's tiene relación significativa con la dimensión calidad de servicio en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, siendo el resultado del coeficiente de correlación de Pearson de 0.480, lo cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada.
3. En lo que refiere al objetivo específico 2, la investigación demuestra que el uso de las TIC's tiene relación significativa con la dimensión nivel organizacional en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; siendo que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.518, lo cual representa también una correlación moderada.
4. Se espera que nuestra aportación en lo que refiere el buen uso de las TIC's en la gestión administrativa de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, permita mejorar las deficiencias que han sido manifestadas en el desarrollo de la investigación por los mismos trabajadores de la gerencia chiclayana. Así mismo podemos afirmar que el uso de las TIC's facilita para que la gestión administrativa sea más eficiente y eficaz.

VII. RECOMENDACIONES

Es recomendable que, para mejorar el uso de las TIC's de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es importante y necesario que el Gerente de ésta área, en conjunto con la Gerente de Recursos Humanos motive al personal capacitándolos con la finalidad de un mejor desempeño laboral y cumplimiento de objetivos.

Se recomienda que el Gerente de Seguridad Ciudadana y Fiscalización en conjunto con personal de Informática, implementen nuevas alternativas tecnológicas con la finalidad de que los usuarios puedan acceder con mayor facilidad a los trámites administrativos y se logre mayor satisfacción en los usuarios. Asimismo, estas herramientas facilitarán el trabajo del personal.

De la misma manera se recomienda que toda innovación tecnológica sea difundida al público en general por el personal de informática en coordinación con el área de Imagen para que tengan conocimiento de ello.

Se recomienda aplicar esta investigación ya que aportará para mejorar la gestión administrativa de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

REFERENCIAS

- Aguilar, D., Boggiano, C., & Coello, L. (2019). *Propuesta de mejora de la Información y de la Gestión del Procedimiento Contencioso Tributario en la Sunat a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación*[Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. Lima.
- Arroyo, J. (2017). Open innovation as a pillar of Open Government. *Enfoques* , XV (27), 13-41. http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/460/pdf_65.
- Baquero, C. (2018). *Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. Caso: Addconsulta del Ecuador S.A*[Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Ecuador: <http://hdl.handle.net/10644/6000>.
- Betriebswirt, S. (2017). *Analysis of impacts for the subject of information technology due diligence in mergers and acquisitions*. [Tesis Doctoral, Universidad Católica de Murcia], Departamento de Ciencias Sociales, Jurídica y de la Empresa, Murcia.
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de atención al ciudadano del Congreso de la República - 2016*[Maestría, Universidad César Vallejo].
- Cernandez, H. (2017). *Las tecnologías de la información y la administración pública según los trabajadores de la Contraloría General de la República, Lima 2017*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16987>.
- Chacón, A., & Guzmán, J. (2017). *Uso Intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tic): Un Estudio del Caso del Reniec en el periodo 2002 – 2015*[Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Lima: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9746>.

- Chayan, A. (2018). *Implementación de Gestión de Incidencia y de Cambios basados en ITIL para mejorar la Gestión de servicios de TI en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*[Tesis de Maestría, Universidad Pedro Ruíz Gallo]. Lambayeque.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá.
- Chiavenato, I. (2017). *Empresas - Recursos y Relaciones Humanas* (Décima ed.). McGraw-Hill.
- CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. El Salvador.
- CLAD. (2007). *Carta Iberoamericano del Gobierno Electrónico*. Chile.
- CLAD. (2016). Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. *Carta Iberoamerica de Gobierno Abierto* .
<https://o.clad.org/images/declaraciones/CIGA-Octubre-2016.pdf>.
- CNN. (2015). Las empresas latinoamericanas no aprovechan la tecnología a favor de sus negocios.
- Day, R. (1990). *How to Write & Publish a Scientific Paper* (4 ed.). Estados Unidos: The Oryx Press.<http://landscape.geo.klte.hu/Kozos/geoinf/par.pdf>.
- Duarte, G. (2017). *El Gobierno Electrónico y la Tecnologías de la Información y Comunicación(TIC) en el Perú*.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289C CAF052581D800615E50/\\$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/FC0390555289C CAF052581D800615E50/$FILE/Informe_tematico_Gobierno_Electronico_y_TIC_FINAL.pdf).
- Flores, V. (2019). *Uso de las TIC y la Gestión administrativa en instituciones educativas – RED 11 Chorrillos. - UGEL 07, 2019*.
- Galo E. Cano-Pita. (2018). ICTs in companies: evolution of technology and structural change in organizations. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510.
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.n%C3%BAm.1.enero>.

- Gamonal, J. (2018). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico*. Chiclayo.
- García, N., & Gutierrez, E. (2015). Propuesta de guía Metodológica para auditar el Estado de las Tecnologías de Información y las Telecomunicaciones - TIC - en las Entidades Públicas que fiscaliza la Contraloría General de Antioquía (COLOMBIA). *Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento* , 4 (2), 33-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5342832>.
- Gil-García, J., & Catarrivas, A. (2016). "Enfoques Teóricos y Propuestas Metodológicas para el Estudio del Gobierno Digital". En J. Gil-García, J. Criado, T. J. Carlos, & J. I. J. Ramón Gil-García (Ed.), *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, enfoque, Aplicaciones y Resultados*. México.
- Gonzáles, B., Carvajal, A., & Gonzáles, A. (2020). Determinantes del gobierno electronico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno/Determinants of E-Government in the Municipalities:Evidence from the Chilean Case. *Gestión y Política Pública* , XXIX, 97-129.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7234851>.
- Gonzáles, H. (2015). *Calidad de atención*. Mexico: Interamericana Editores.
- Hernández, R. (2017). Impact of ICT on Education: Challenges and Perspectives. *Propósitos y Representaciones* , 325 - 347. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración* (Primera ed.). Colombia: Fondo Editorial ITM.

- Ley N°27444. (2019). Normas Legales Actualizadas, Texto Unico Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. *Diario Oficial del Bicentenario El Peruano* . Editora Perú.
- Limo, J. (2019). *La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión eficiente. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica "Santo Toribio de Mogrovejo]*. Chiclayo: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2216>.
- Lisa, N. (2016). *Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas*.
- López, C., & Ydrogo, J. (2018). *Uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de enfermeros docentes de la Región Lambayeque, 2017[Tesis de Pregrado, Universidad Católica "Santo Toribio de Mogrovejo"]*. Chiclayo: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1293>.
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Mant. *Dominio de las Ciencias* , 3 (2), 947-964.<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>.
- Morillo, G. (2018). *Sistema Automatizado de Gestión Administrativa. Departamento de Orientación. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Carabobo[Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo]*. Venezuela: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/6796/gmorillo.pdf?sequence=1>.
- Munch, G. (2017). *Fundamentos de Administración*. <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2017/09/fundamentos-de-administracion-munch-garcia.pdf>.
- Naser, A., & Hofmann, A. (Setiembre de 2016). Gestión Pública. *La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional* , 103.https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40631/S1600937_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y. CEPAL.

- Oblitas, L. (2018). *Mesa de ayuda para la gestión de los servicios de ti, basado en el marco de referencia ITIL 2011, en la división de tecnologías de información del Hospital Regional de Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad Pedro Ruíz Gallo]*. Lambayeque: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5938>.
- Oliveros, D., & Mauricio, G. (2017). Impact of ICT on the management of hotel companies affiliated to Cotelco in Bucaramanga, -Santander, Colombia-. *EAN*, 15-30. <http://dx.doi.org/10.21158/01208160.n83.2017.1827>.
- ONGEI, O. N. (2017). La Agenda Digital Peruana 2.0.
- Pando, D. (2016). "Recursos Humanos como pieza clave para el desarrollo del Gobierno Electrónico". En J. Gil-García, I. Criado, & J. Téllez, *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, enfoque, Aplicaciones y Resultados* (págs. 103-134). México.
- Pando, D., & Nicolás, F. (2013). *El Gobierno Electrónico a nivel local: Experiencias, tendencias y reflexiones* (Loira Gomel ed.). Buenos Aires, Argentina.
- PCM. (2013). "Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021". *Secretaría de Gestión Pública - Presidencia de Consejo de Ministros*. Lima.
- PEGE. (2017-2019). *Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Instituto Nacional de estadística e Informática*.
- Pérez, L. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. [Tesis de Maestría], Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- PNMGP. (2019). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>.
- Quiroga-Parra, D. J., Torrent-Sellens, J., & Murcia-Zorrilla, C. (2017). Information technology in Latin America, its impact on productivity: A comparative analysis

with developed countries. *DYNA* , 84 (200), 281-290.<https://doi.org/10.15446/dyna.v84n200.60632>.

Qureshi, Z., & Abro, M. (2016). Efficient Use of ICT in Administration: A Case from Mehran University of Engineering and Technology, Jamshoro" Pakistan. *International Journal of Economics, Commerce and Management* , IV, 540-550.https://www.researchgate.net/publication/320372039_Efficient_Use_of_ICT_in_Administration_A_Case_from_Mehran_University_of_Engineering_and_Technology_Jamshoro_Pakistan.

Rivas, M. (2019). *El rol de las tecnologías de la información y comunicación -TIC- en la administración de justicia en la Provincia de Manabí en el periodo 2011 – 2017*[Tesis de Maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales la Universidad de Posgrado del Estado]. Quito, Ecuador : IAEN.<http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/4912>.

Rodriguez, R., Vera, P., Marko, I., Alderete, C., & Anabella, C. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software* , 187-196.<https://doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>.

Saavedra, L. (2016). Las TIC en el campo de la gestión administrativa empresarial. *Revista Multi Ensayos* , 2 (4), 107-112.<https://multiensayos.unan.edu.ni/index.php/multiensayos/article/download/43/43>.

Santiso, C., & Von Horoch, J. (2015). Gobernarte. *Resoluciones para el 2015– Tres prioridades para mejorar la gestión pública y los servicios al ciudadano* .

Santisteban, J. (2019). *La odpe y su relación con las tic en los procesos de capacitación de personal en Lambayeque 2018*. Lambayeque: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/7931>.

- Sebastián, R. (2005). El Uso de las TIC en el Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires. *Derecho Informático* .
- SGP. (2019). Secretaría de Gestión Pública. *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público , Primera*. Perú: CORRECTIUM S.R.L.<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>.
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid: <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>.
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. Madrid: <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>.
- Steven, L. (2012). Una paradoja peruana. *La República* .
- Surita, A. (2019). “Gestión de equipamiento, tecnologías de la información y comunicaciones en los gobiernos locales de la provincia de Chiclayo” [Tesis de Maestría, Universidad Pedro Ruíz Gallo]. Lambayeque: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/5978>.
- Ticona, J. (2019). *Uso de las Tecnologías de Información y Comunicación(TIC) y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidad Nacionales de la Región Puno, 2018 - 2019*[Tesis de Maestría, Universidad del Altiplano]. Puno: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13487>.
- Tolentino, J. (2017). *Tecnologías de la información y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Paramonga, 2016*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Perú: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8891/Tolentino_OJC.pdf.

Valentín, G. (2019). Sistema operativo, búsqueda de información: Internet/Intranet y correo electrónico. Madrid: CEP S.L.

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*.

Vera, J. (2017). *“Las Tic’s y la atención al contribuyente en la Municipalidad de Villa El Salvador 2015”*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
USO DE LAS TIC	Son el conjunto de recursos tecnológicos idóneos que facilitan una comunicación e interacción entre administrados (ciudadanía) y administradores (Estado)	Es la opinión que tiene el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respuestas que serán usadas para poder medir la variable, se descompone en dos (02) dimensiones: (a) Software y (b) Hardware y éstas a su vez en indicadores cada una. Todo ello se medirá con cuestionarios de preguntas, el cual se incluye en los anexos	Software	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma de decisiones ✓ Capacidad de respuesta ✓ Capacitación al personal administrativo. 	Se utilizará la escala ordinal	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño de investigación: Descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Población: personal administrativo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización. Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios tipo Likert a través de Google Form.
			Hardware	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducción de costos ✓ Previene la pérdida o deterioro de la información 		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos	Es la opinión que tiene el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, respuestas que serán usadas para poder medir la variable, se descompone en tres (03) dimensiones: (a) Calidad de servicio, (b) Nivel Organizacional y (c) Procedimiento administrativo, éstas a su vez en indicadores. Todo ello se medirá con cuestionarios de preguntas, el cual se incluye en los anexos	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad de servicio al administrado ✓ Adecuado manejo de información. ✓ Atención profesional 		
			Nivel Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación ✓ Organización ✓ Dirección ✓ Control 		

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA: USO DE LAS TIC's y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado señor(a):

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación sobre el uso de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicaciones) para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo, el cual tiene fines académicos, asimismo indicarle que será de carácter anónimo y confidencial.

Mucho agradeceré por su colaboración en la encuesta.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con sinceridad, las siguientes interrogantes:

***Obligatorio**

¿Área donde labora?

Elegir

Nivel de Instrucción *

Elegir

Siguiente

ENCUESTA: USO DE LAS TIC's y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

***Obligatorio**

USO DE LAS TIC's (Tecnologías de Información y Comunicaciones)

MARQUE UNA DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS:

1) NUNCA. 2) CASI NUNCA. 3) A VECES. 4) CASI SIEMPRE ó 5) SIEMPRE

SOFTWARE Y HARDWARE

Su opinión es considerada luego que un sistema se pone en funcionamiento a fin de mejorar su uso. *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Para el apoyo en la toma de decisiones se tiene en cuenta la información contenida en los sistemas informáticos. *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de documentos sea de manera virtual *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Utiliza el correo institucional para compartir información o coordinación de trabajo con sus compañeros. *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Recibe capacitación periódicamente en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Recibe capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la gestión administrativa *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Considera que la virtualización de expedientes, acelera los trámites y conlleva al gasto innecesario de papel y toner por el paso a las diferentes oficinas del municipio. *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Existe un plan adecuado de mantenimiento preventivo y correctivo de las PC's. *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Existen mecanismos implementados que aseguren el resguardo y disponibilidad de la información *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Utiliza dispositivos periféricos (usb) o servidores externos para hacer copias de seguridad de su información. *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

[Atrás](#)

[Siguiete](#)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Marque las opciones :

1) NUNCA 2) CASI NUNCA 3) A VECES 4) CASI SIEMPRE 5) SIEMPRE

CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL ORGANIZACIONAL

Sus compañeros muestran predisposición para ayudar al administrado al momento que presentan una solicitud y/o queja *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

El uso de las TIC's influye en la calidad de servicios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Considera que existe duplicidad de algunas funciones entre los trabajadores *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

El personal administrativo maneja adecuadamente la información *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

La asignación de sus funciones está de acuerdo a sus conocimientos y experiencia laboral *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

El personal que labora en la gerencia cumple con el perfil exigido en los instrumentos de gestión municipal *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

La gerencia prevé las metas de acuerdo con el diagnóstico institucional *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Considera que se planifica oportunamente sobre las actividades u operativos de la semana o mes *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Existe un ambiente adecuado que permite que el personal se sienta a gusto para desarrollar sus funciones *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

El uso de las TIC's influye en el nivel organizacional de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Se verifica el cumplimiento de metas y logros de objetivos institucionales *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Incentivan o reconocen el buen desempeño del personal cuando logran los objetivos. *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Se realizan monitoreos a las diferentes dependencias para comprobar el cumplimiento de las funciones encomendadas *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

Se realiza evaluaciones permanentes para establecer si el personal cumple con sus funciones *

	1	2	3	4	5	
NUNCA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SIEMPRE

[Atrás](#)

[Enviar](#)

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) - [Condiciones del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo 3: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

Validación de juicios de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio
 1.2. **Grado académico que ostenta:** Doctor
 1.3. **Institución donde trabaja** : Asesor de Tesis y Proyectos, Asesor de Negocios Scotiabank
 1.4. **Experiencia laboral (años)** : 08 años de asesoría.
 1.5. **Título de la tesis** : "Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo"
 1.6. **Nombre del autor de la tesis** : Zaida Jannet del Pilar Miño Flores.
 1.7. **Nombre del instrumento a validar:** Uso de la TIC's y la Gestión administrativa

II. ASPECTOS A VALIDAR:

II. ASPECTOS A VALIDAR:																						
CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																			X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																			X		
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X	
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																	X				
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																		X			
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X	
TOTAL																			85	90	385	500

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Chiclayo Junio del 2020


 M^g. Víctor Oswaldo Santa Cruz Carpio
 PROF. UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI: 16650384



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: CUSTODIO CHOLAN MARIELLA VERENISSE
 1.2. Grado académico que ostenta: DOCTORA
 1.3. Institución donde trabaja: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
 1.4. Experiencia laboral (años): 20 AÑOS
 1.5. Título de la tesis: "Uso de las TIC's para la gestión administrativa de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo".
 1.6. Nombre del autor de la tesis: Zaida Jannet del Pilar Miñope Flores
 1.7. Nombre del instrumento a validar: USO DE LAS TIC's y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																							X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																							X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad.																							X		
4. ORGANIZACIÓN	<input type="checkbox"/> instrumento contiene organización lógica.																							X		
5. SUFICIENCIA	<input type="checkbox"/> instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																							X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																	X								
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos técnicos científicos.																		X							
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																								X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico.																							X		
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																								X	
TOTAL																										

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Lugar y fecha: Chiclayo Julio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

UNI:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: GONZÁLES NUÑEZ CARLOS ALBERTO
 1.2. Grado académico que ostenta : MAGISTER
 1.3. Institución donde trabaja : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE
 1.4. Experiencia laboral (años) : 15 AÑOS
 1.5. Título de la tesis: "USO DE LAS TIC's PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACIÓN, MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO"
 1.6. Nombre del autor de la tesis : ZAIDA JANNET DEL PILAR MÍÑOPE FLORES

1.7. Nombre del instrumento a validar: USO DE LAS TIC's Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																		X		
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																		X		
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																	X		X	
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																	X			
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																		X		
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																	X			
TOTAL																			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

...ES

APLICABLE.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lugar y fecha: Chiclayo Julio del 2020

Mg. CARLOS ALBERTO GONZÁLES NUÑEZ
 DNI: 16737408

Confiabilidad de los instrumentos

Base de datos - Prueba Piloto

USO DE LAS TIC's PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.																												
	SOFTWARE								HARDWARE				CALIDAD DE SERVICIO						NIVEL ORGANIZACIONAL									
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	SUMATORIA	
1	1	1	3	3	1	1	3	3	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	4	4	2	4	3	1	4	4	82	
2	4	4	4	5	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	3	3	3	101	
3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	94	
5	1	1	1	4	3	2	1	3	5	2	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	1	3	2	69	
6	4	5	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	100	
7	3	4	5	5	4	4	1	1	5	2	2	5	4	5	4	2	5	2	2	3	2	4	4	1	2	3	84	
8	3	3	2	2	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	5	1	1	2	1	3	3	1	1	1	48	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	5	2	2	3	2	2	2	2	3	2	59	
10	1	2	1	1	1	2	1	1	5	2	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	1	4	3	1	2	2	62	
11	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	2	5	3	3	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	3	84	
12	4	4	3	3	2	2	1	1	5	3	2	4	5	4	3	4	4	3	3	1	1	4	3	3	4	2	78	
13	3	4	3	2	2	3	3	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	85	
ESTADÍSTICOS																												
VARIANZA	1.36	1.67	1.47	1.50	1.41	0.94	0.83	0.97	0.90	0.60	0.97	1.76	1.10	1.26	0.74	1.40	0.90	1.19	1.19	0.81	1.42	0.44	0.73	0.97	0.91	0.73	249.69	
																									SUMATORIA DE VARIANZA ITEM			28.18

K(Número de Ítems)	26
Vi(Varianza)	28.18
Vt(Varianza total)	249.69

Cálculo del alfa de cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{26 - 1} \left[1 - \frac{28.18}{249.69} \right]$$

$$\alpha = 1.04[0.887]$$

$$\alpha = 0.9226$$

Dónde:

K = N° de Ítems

Vi= Varianza de cada Ítem

VT= Varianza Total

Anexo 4: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO
	GENERAL	ESPECÍFICOS				
¿Existe una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo?	Determinar la existencia de una relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.	<p>Determinar si el uso de las TIC's se relaciona con la calidad de servicios de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.</p> <p>Determinar si el uso de las TIC's se relaciona con el nivel organizacional de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.</p>	<p>H0: No existe relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.</p> <p>Hi: Si existe relación entre el uso de las TIC's y la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo.</p>	<p>Variable Uso de las TIC's</p> <p>Variable Gestión administrativa</p>	<p>✓ Software</p> <p>✓ Hardware</p> <p>✓ Calidad de servicio</p> <p>✓ Nivel Organizacional</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo, correlacional, no experimental y transversal.</p> <p>Población: personal administrativo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización.</p> <p>Técnicas: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios tipo Likert a través de Google Form.</p>

Anexo 5: Autorización del desarrollo de la investigación

"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA

El Gerente de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo, que suscribe:

HACE CONSTAR

Que, la señora **ZAIDA JANNET DEL PILAR MIÑOPE FLORES**, identificado con D.N.I. N° 16766490, maestrante de **GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, ha realizado trabajos para el desarrollo de su Informe de Tesis titulada "**Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo**", llevando a cabo los siguientes procedimientos:

1. Aplicación de una prueba piloto, bajo la metodología de encuestas on line.
2. Aplicación de encuestas on line en Google Form a través de whatsapp a la muestra de estudio.

Se expide la presente a solicitud de la estudiante de posgrado para los fines pertinentes.

Chiclayo, Julio 2020



Handwritten signature and official stamp of the Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad de Chiclayo. The stamp includes the text "MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO", "GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA", and "Luis Enrique Miranda Cruz".